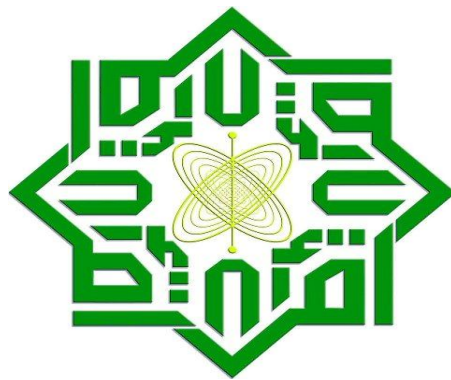


SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK)
DI DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN KARIMUN



DISUSUN OLEH :

IRYAN SADI
NIM. 10875004465

PROGRAM STUDI SI

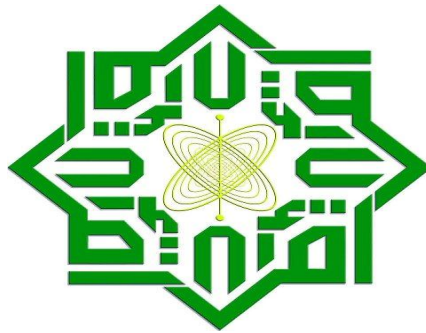
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1432 H/ 2012 M

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) DI DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**



DISUSUN OLEH :

IRYAN SADI

NIM. 10875004465

PROGRAM STUDI SI

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1432 H/ 2012 M

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN

Oleh: Iryan Sadi

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Adapun Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan di analisa oleh penulis. Yang menjadi populasi ini adalah jumlah penduduk yang wajib KTP SIAK yang telah mengurus dan membuat KTP SIAK yang berada di Kabupaten Karimun berjumlah 741.970 orang. Untuk keperluan penelitian di perlukan sampel berjumlah 63 orang yaitu dari masyarakat sebanyak 30 orang dan perwakilan dinas sebanyak 33 orang. Dari hasil penelitian lapangan dan pembahasan melalui penyebaran questioner, observasi, serta interview terhadap responden maka secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan atau dilakukan oleh pegawai yang berada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun yaitu pelayanan yang kurang baik dan pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan itu sendiri menjadi terlambat. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan kta KTP SIAK pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun secara garis besar yaitu : Kurangnya Informasi dan Sosialisasi, Kurangnya Pelatihan SDM, Kurangnya Saran dan Prasarana serta sikap dan kedisiplinan Kepala dinas dan pegawainya.

KATA PENGANTAR



Assamu'alaikum Wr.wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah dan akan senantiasa melimpahkan berkah, rahmat dan hidayat serta petunjuk-Nya, sang cahaya dari segala cahaya, yang kasih sayang-Nya melebihi kasih sayang Maryam terhadap Isa, hanya Dialah yang wujud, yang baqo dan atas perkenan-Nya pula sezaroh kuasa-Nya ini dinasbikan dari ketiadaan, sebagai pujian, pembelajaran, dan menjadi suatu ruas jalan penghambatan bagi diri ini, seseorang yang baru memulai mencoba mengenali hakikat makhluk pada dirinya, demi untuk mengenal Khalik-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini, dengan judul *“Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun”* Salam kemuliaan bagi kekasih-Nya, yang hanya baginya seorang semua diwujudkan dari ketiadaan, sang cermin dari maha raja cahaya, sang senyum dari maha penyayang. Kekasih dari semua pencipta, Rasulullah Muhammad SAW, pembimbing bagi siapa yang mencarinya.

Sekripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 diprogram studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,

untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. BapakRektor,PembantuRektor I, II, dan III, pimpinan fakultas dan pimpinan lembaga lainnya serta segenap civitas Akademik yang telah berjasa kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. BapakDekansertaPembantuDekan I, II, dan III, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak **Drs. Almasri,M.Si** selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UinSuska Riau.
4. Bapak **Rusdi, S.Sos, MA** selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara dan seluruh dosen-dosen,Serta Bapak **Kamaruddin, S.Sos, MA** selaku dosen pembimbing, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketitak sempurnaan karya ini.
5. Terkasih dan tersayang kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu **Rusli** (Abah) dan **Aminah** (Emak). Do'a dan jasa mu kan selalu menemani perjalanan hidup ku, terima kasih atas Do'a , kesabaran dan ketabahan menunggu harapan saya dan mereka.
6. Saudara dan saudariku yang tersayang yaitu **Jumadi** (Abak), **Renita, SE.i** (Kakak ku) yang selama ini sudah sering membantu ku, **Karmila Sari**

(kakak ipar) dan **Surya Dinata**(Abang Ipar). dan adik ku tercinta **Hasmili** (Adik ku), Jasa kalian kan selalu ku kenang.

7. Terima kasih untuk sahabat-sahabat seperjuangan , **X_Mpact's Comunity: Aam, Adi, Bang Rian, Regga, Arif, Ari, Sandi, Dirga, dll.** Terutama sama **Aam** yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Skripsi ini, terima kasih sobat atas Ide-Ide cemerlangmu, teman-teman **KOST Je2, Wandu, Amik, Ayau, Ibnu, Ahyar dan Ocu VJ**, atauteman-teman team bola/pootsal **TulangRomi, TulangIndra, Adi, Abi, Rici, Onsu** Kebersamaan kita kan selaluku kenang.
8. Untuk seseorang yang selalu dihati, kebahagiaan kan selalu bila bersama mu dan terima kasih telah sabar menungguku kembali. **Lili Islaningsih (Ayang Mangi)** jangan pernah lelah untuk mencintai dan menyayangi ku. Jadikan kedewasaan kamu menjadi langkah penyelesaia masalah-masalah kamu. Dan mudah-mudahan kita bersama-sama sampai waktu yang memisahkan kita. Amin.....

Dan pada akhirnya, walaupun dari sebuah perenungan yang lama, rasanya ini bukanlah karya terbaik saya. Kekurangan demi kekurangan masih banyak di jumpai didalam karya ini, Jelaslah bahwa apabila banyak kesalahan-kesalahan yang ditemukan didalam karya ini atau jauh dari tingkat mkesempurnan.

Pekanbaru, April 2012

Iryan Sadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR vii

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian..... 8

1.5 Sistematika Penulisan 9

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan 11

2.1.1 Pengertian Pelayanan 11

2.1.2 Hakikat Pelayanan..... 16

2.1.3 Paradikma Pelayanan 18

2.1.4 Azas Pelayanan Dan Kelompok Publik 19

2.2 Pengertian Penduduk..... 22

2.3 Administrasi Kependudukan..... 24

2.4 Kosep Oprasional 26

2.5 Tehnik pengukuran

2.6 Hipotesis	
---------------------	--

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Jenis Dan Sumber Data	34
3.4 Populasi Dan Sampel	35
3.5 Tehnik Pengumpulan Data	37
3.6 Analisis Data	38

GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun	39
4.2 Pemerintahan.....	47

PEMBAHASAN

5.1 Karatristik Responden.....	52
5.2 Hasil Quesioner (Angket)	53
5.2.1 Transparansi	53
5.2.2 Akuntabilitas	58
5.2.3 Kondisional	62
5.2.4 Partisipatif	68
5.2.5 KesamaanHak	74
5.2.6 Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	79
5.2 Pembahasan	85

PENUTUP

6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Yang Memiliki KTP SIAK dan Non SIAK	6
Tabel 3.1 Tabel Jumlah Populasi dan Sampel.....	36
Tabel 4.1 Banyaknya Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Kelompok Umur Sampai Bulan Juni Tahun 2012	41
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Jenis Agama	42
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.4 Keadaan Sarana Pendidikan Yang Terdapat Di Kabupaten Karimun.....	44
Tabel 4.5 Klasifikasi Mata Pencarian Penduduk Kabupaten Karimun.....	45
Tabel 4.6 Jenis Dan Jumlah Sarana Kesehatan Di Kabupaten Karimun	46
Tabel 4.7 Klasifikasi JumlahTempat Ibadah Di Kabupaten Karimun.....	47
Tabel 4.8 Sarana Di Dinas Kependudukan, CatatanSipil Dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun	50
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin.....	52
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	53
Tabel 5.3 Jawaban Responden Tentang Keterbukaan Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan KTP SIAK	54
Tabel 5.4 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Yang Diberikan Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan KTP SIAK	55
Tabel 5.5 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan KTP SIAK Yang Seharusnya Dapat Diakses Semua Masyarakat	56

Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari IndikatorTransparansi ...	57
Tabel5.7 Jawaban Responden Tentang Bentuk Pelayanan Yang Sesuai Dengan Ketentuan Yang Telah Ditetapkan	58
Tabel 5.8 Jawaban Responden Tentang Hasil Pelayanan Pembuatan KTP SIAK Terhadap Akuntabilitasnya.....	59
Tabel 5.9 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KTP SIAK	60
Tabel 5.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Transparansi.....	61
Tabel 5.11 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dilihat Dari Prinsip Efisiensi Sesuai Kebutuhan Masyarakat.....	62
Tabel 5.12 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dilihat Dari Prinsip Efektifitas Sesuai Kebutuhan Masyarakat.....	64
Tabel 5.13 Jawaban Responden Tentang Kondisi Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Efisiensi dan Efektif	65
Tabel 5.14 Jawaban Responden Tentang dariHasil Pelayanan Pembuatan KTP SIAK Dilihat dari Kondisional yang Terjadi.....	66
Tabel 5.15 RekapitulasiTanggapan Responden Dilihat Dari IndikatorKondisional.....	67
Tabel 5.16 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat dalam Membuat KTP SIAK	69

Tabel 5.17 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan Sesuai Harapan	
Untuk Meningkatkan Partisipatif Masyarakat dalam Membuat KTP.....	70
Tabel 5.18 Jawaban Responden Tentang Sikap Pegawai dalam Menerima	
Kebutuhan dan Harapan Masyarakat	71
Tabel 5.19 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan yang	
Dilakukan Setelah menerima Aspirasi Kebutuhan dan Harapan	
Masyarakat.....	72
Tabel 5.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator	
Kondisional.....	73
Tabel 5.21 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan KTPSIK	
Dengan Memberikan Kesamaan Hak.....	74
Tabel 5.22 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dengan	
Tidak Membedakan Suku, Ras, Agama, Golongan, Gender, dan	
Status Ekonomi	75
Tabel 5.23 Jawaban Responden Tentang Sikap Pegawai Ketika Memberikan	
Pelayanan pada Masyarakat yang Berbeda suku, ras, agama,	
golongan, gender dan status ekonomi	76
Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator	
Kesamaan Hak	78
Tabel 5.25 Jawaban Responden Tentang Keseimbangan Kewajiban yang	
Dilakukan oleh Pegawai Dilihat dari Hak yang Telah Diterimanya.....	80

Tabel 5.26 Jawaban Responden Tentang Hasil yang Diperoleh Masyarakat Dalam Menerima Haknya Setelah Memberikan Kewajibannya.....	81
Tabel 5.27 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan Oleh Dinas Dalam Meningkatkan Kewajiban Yang Harus Dilakukan Oleh Pegawai	82
Tabel 5.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban	84
Tabel 5.29 Rekapitulasi Keseluruhan Questioner	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar. Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk dapat sesegera mungkin bertindak untuk mengambil sebuah kebijakan.

Disamping itu, faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta tanpa diimbangi dengan pencapaian kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan kependudukan yang antara lain adalah: kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat lokal dan nasional.

Pengendalian jumlah dan pertumbuhan penduduk, pemerataan persebaran penduduk. Tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survei atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro). Kebutuhan data mikro penduduk

untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk.

Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

- 1) Koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi Kependudukan;
- 2) Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
- 3) Sosialisasi Administrasi Kependudukan;
- 4) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan
- 5) Administrasi Kependudukan;
- 6) Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional: dan
- 7) Pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Pasal 09 Tahun 2001 tentang administrasi kependudukan. Dalam

pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 2001. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kecamatan atau kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu Internet Data Center.

Pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan yang terjadi di Kabupaten Karimun khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK, pegawai lebih banyak bersantai-santai dari pada mengerjakan tugasnya, penempatan pegawai yang bukan pada bidangnya, mereka sebagai pelayan seperti minta dilayani oleh masyarakat, pegawai sering tidak ada pada tempatnya disaat jam kerja. Hal ini dibuktikan dari banyaknya penduduk yang masih belum memiliki Kartu Tanda

Penduduk yang tidak bersistem SIAK, terutama penduduk-penduduk plosok jauh dari Dinas atau lokasi pelaksanaan pembuatan KTP SIAK.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan didalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya. Pada dasarnya sistem

administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2001 pasal 13 tentang Nomor Induk Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor 37 Tahun 2007 yang memuat tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Di Kabupaten Karimun sendiri program ini dilaksanakan berdasarkan Perda Nomor 18 Pasal 09 Tahun 2001 tentang kependudukan yang memberikan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Setiap penduduk yang telah berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun atau sudah /pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk.
- 2) Setiap penduduk hanya diperkenankan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk.
- 3) Kewajiban memiliki Kartu Tanda Penduduk diurus selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja, sejak yang bersangkutan menjadi penduduk dan atau telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, atau sebelumnya telah kawin.

- 4) Pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal Peraturan daerah ini diancam dengan hukumanPidana Kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda sebesar -besarnya Rp.5.000.000,- (Lima Juta Rupiah).

Berikut ini dapat dilihat jumlah penduduk Kabupaten Karimun yang sudah dan belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam tiga tahun terakhir:

Tabel 1.1 : Jumlah Penduduk yang Memiliki KTP SIAK dan Non SIAK

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Sudah Memiliki KTP		Tidak Memiliki KTP
				SIAK	Non SIAK	
1.	2008	247.888	166.085	58.948	82.756	24.381
2.	2009	266.016	191.532	137.681	26.814	27.037
3.	2010	262.956	189.324	151.882	17.158	20.284
4.	2011	270.873	195.029	170.083	11.752	13.204
Jumlah :			741.970	518.594	138.480	84.906

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana. 2011

Dari tabel dapat kita lihat bahwa dari tahun 2008 sampai dengan bulan Juni 2011 bahwa banyaknya jumlah penduduk yang belum memiliki KTP SIAK yaitu sebanyak 138.480 orang yang non SIAK dan 84.906 yang tidak memiliki KTP secara sama sekali. Sementara hal ini telah ditetapkan dalam Perda No. 18 Tahun 2001 pasal 09. Dengan demikian dapat kita lihat bahwa pelaksanaan kebijakan terhadap pembuatan KTP SIAK tidak berjalan secara optimal oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

Salah satu latar belakang dibuatnya perda tentang KTP SIAK ini memiliki tujuan:

- 1) Untuk mampu melakukan pemetaan yang tepat tentang komposisi penduduk Karimun,
- 2) Kepadatan penduduk,
- 3) Masalah kemiskinan yang dihadapi penduduk di pelosok, dan
- 4) Melihat kemajuan apa yang telah mampu dicapai oleh pemerintah untuk menanggulangi kemiskinan dan kesehatan Karimun.

Tentunya tujuan ini perlu koordinasi dengan dinas lain yang bersangkutan. SIAK diharapkan mampu memberikan Nomor Induk Penduduk yang telah terdaftar di Depdagri untuk memudahkan pemerintah pusat dan daerah guna melihat permasalahan penduduk yang ada serta menjaga agar proyek pembangunan di daerah memang telah tepat sasaran. Namun hingga saat ini masih ada masyarakat Karimun yang belum memiliki nomor induk penduduk tersebut, sehingga masih banyak masyarakat yang belum masuk hitungan ataupun perkiraan dapat dibantu oleh pemerintah.

Dari kelemahan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK yang telah dijelaskan di atas, maka Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK dapat berjalan dengan lancar dan tanpa masalah. Sehingga masyarakat lebih tertarik dalam membuat KTP SIAK.

Selain itu Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun harus memperhatikan masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kabupaten Karimun sering kali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah yang masih sulit untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam membuat KTP SIAK.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti,

“ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK oleh karena itu penulis mengangkatnya ke dalam sebuah penelitian yang berjudul: **(KTP) SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Pelayanan Pembuatan KTP (SIAK) Di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Dalam pembuatan Kartu Penduduk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

1.4 Kegunaan Penelitian.

1. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi yang berhubungan dengan konsep Implementasi Kebijakan dan konsep pelayanan publik dalam penyelenggaraan otonomi daerah serta dapat memperkaya khasana ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi Pemerintahan pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini dapat berguna kepada pengambil kebijakan dalam menemukan solusi yang bermanfaat khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam Pelayanan Pembuatan KTP SIAK sehingga dapat meningkatkan kinerja aparatur Pemerintah di daerah sebagai salah satu wujud pelaksanaan Otonomi Daerah.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan yang mana terdiri atas enam bab dan sub bab lain, meliputi;

BAB I PENDAHULUAN

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam BAB II telaah pustaka ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut reprensi-reprensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam BAB III metode penelitian ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisa.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini peneliti menyajikan tentang tempat penelitian ini, peneliti mencoba menggambarkan secara umum tentang tempat penelitian di mana peneliti melakukan penelitian. Dalam bab ini juga akan membahas dan merincikan keadaan umum tentang pegawai negeri sipil yang di bahas.

BAB V HASIL PENELITIAN

Dalam BAB V hasil penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan dari penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Bab ini akan tentang dua sub bab yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca, Universitas.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut undang-undang no.25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara luas istilah Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (the general publik) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (comfort and conveniences) bagi seluruh masyarakat. Di dalam hukum administrasi negara Indonesia, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik oleh Kepmenpan No. 63/2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik. Beberapa jenis pelayanan publik yang dapat dikategorikan sebagai bagian dari pelayanan administrasi misalnya penerbitan dokumen yang berkaitan dengan:
2. Status kependudukan atau kewarganegaraan (misalnya: Kartu Tanda Penduduk, passport, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, dll.);
3. Status kepemilikan (misalnya: Sertifikat Hak Atas Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, dll.);
4. Status kompetensi (misalnya: Surat Ijin Mengemudi, Ijin Mendirikan Bangunan, Surat Ijin Usaha, dll.).
5. Kelompok Pelayanan Barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll.).
6. Kelompok Pelayanan Jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post, dll.).

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perijinan, identitas status, penyaluran kebutuhan bahan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sebagainya.

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik.

Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan.

Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian

pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya.

Asas-asas tersebut adalah :

1. Asas Keterbukaan (openness)

Keterbukaan menjadi salah satu asas utama untuk menjamin bahwa para stakeholders dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, tindakan-tindakan oleh institusi-institusi publik, pengelolaan aktivitas, serta pengelolaan sumber-sumber daya manusia di dalam institusi-institusi pelayanan publik. Keterbukaan (mungkin setara dengan asas transparansi) yang diwujudkan melalui pembinaan komunikasi secara penuh, terinci dan jelas dengan para stakeholders menjadi salah satu prinsip utama dari suatu good governance, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Asas Integritas

Integritas mengandung makna “berurusan secara langsung” (straightforward dealings) dan ketuntasan (completeness) dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas moral yang mendasari asas integritas ini terutama adalah kejujuran, obyektivitas dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana-dana dan sumber daya publik.

3. Asas Akuntabilitas

Asas ini berkenaan dengan proses di mana unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi di dalamnya harus bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang dibuatnya, serta kebersediaan untuk menjalani proses

pengawasan baik eksternal (dari masyarakat) maupun internal (dari atasan). Singkatnya, akuntabilitas melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap public servant .

4. Asas Legalitas

Berdasarkan asas lawfulness ini, setiap tindakan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Legalitas di sini seyogyanya diartikan secara luas dan tidak hanya mencakup legalitas formal saja, tetapi juga legalitas dalam arti material/substansial .

5. Asas Non-Diskriminasi dan Perlakuan Yang Sama

Institusi-institusi penyelenggara pelayanan publik harus bekerja atas dasar prinsip pemberian pelayanan yang sama dan setara kepada warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama/kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dsb. Artinya, perlakuan yang berbeda terhadap suatu kasus yang pada dasarnya sama dengan kasus-kasus lain, harus secara tegas mendapatkan pembenarannya di dalam fakta-fakta khusus yang relevan di dalam kasus tersebut.

6. Asas Proporsionalitas

Asas ini meletakkan kewajiban pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin bahwa beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik akibat tindakan-tindakan yang diambil oleh institusi pelayanan publik harus berbanding secara proporsional dengan tujuan atau manfaat yang hendak

diperoleh oleh warga masyarakat ybs. Asas ini berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat apabila mereka hendak memperoleh pelayanan publik.

7. Asas Konsistensi

Berdasarkan asas ini, warga masyarakat dan/atau stakeholders layanan publik pada umumnya memperoleh jaminan bahwa institusi-institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola-kerjanya yang normal dalam perilaku administratifnya.

2.1.2 Hakekat Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Abu Maryam Al' Azdy R.A Berkata Kepada Muawiyah:

حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الدَّمَشَقِيُّ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ حَمْرَةَ حَدَّثَنِي ابْنُ أَبِي مَرْيَمَ أَنَّ الْقَاسِمَ بْنَ مُخَيْمِرَةَ أَخْبَرَهُ أَنَّ أَبَا مَرْيَمَ الْأَزْدِيَّ أَخْبَرَهُ قَالَ دَخَلْتُ عَلَى مُعَاوِيَةَ فَقَالَ مَا أُنْعَمَ بِكَ أَبَا فُلَانٍ وَهِيَ كَلِمَةٌ تَقُولُهَا الْعَرَبُ فَقُلْتُ حَدِيثًا سَمِعْتُهُ أَخْبَرُكَ بِهِ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ مَنْ وَلَّاهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ شَيْئًا مِنْ أَمْرِ الْمُسْلِمِينَ فَاحْتَجَبَ دُونَ حَاجَتِهِمْ وَخَلَّتْهُمْ وَفَقَرَهُمُ اللَّهُ عَنْهُ دُونَ حَاجَتِهِ وَخَلَّتِهِ وَفَقَرَهُ قَالَ فَجَعَلَ رَجُلًا عَلَى حَوَائِجِ النَّاسِ

Abu maryam al' azdy r.a berkata kepada muawiyah: saya telah mendengar rasulullah saw bersabda: siapa yang diserahi oleh allah mengatur kepentingan kaum muslimin, yang kemudian ia sembunyi dari hajat kepentingan mereka, maka allah akan menolak hajat kepentingan dan kebutuhannya pada hari qiyamat. Maka kemudian muawiyah mengangkat seorang untuk melayani segala hajat kebutuhan orang-orang (rakyat). (abu dawud, attirmidzy)

Penjelasan:

Pemimpin sebagai pelayan dan rakyat sebagai tuan. Itulah kira-kira yang hendak disampaikan oleh hadis di atas. Meski tidak secara terang-terangan hadis di atas menyebutkan rakyat sebagai tuan dan pemimpin sebagai pelayan, namun setidaknya hadis ini hendak menegaskan bahwa islam memandang seorang pemimpin tidak lebih tinggi statusnya dari rakyat, karena hakekat pemimpin ialah melayani kepentingan rakyat. Sebagai seorang pelayan, ia tentu tidak beda dengan pelayan-pelayan lainnya yang bertugas melayani kebutuhan-kebutuhan majikannya. Seorang pelayan rumah tangga, misalkan, harus bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan majikannya. Demikian juga seorang pelayan kepentingan rakyat harus bertanggung jawab untuk melayani seluruh kepentingan rakyatnya.

Dalam konteks Indonesia, sosok “pelayan” yang bertugas untuk memenuhi kepentingan “tuan” rakyat ini adalah presiden, menteri, DPR, MPR, MA, bupati, walikota, gubernur, kepala desa, dan semua birokrasi yang mendukungnya. Mereka ini adalah orang-orang yang kita beri kepercayaan (tentunya melalui pemilu) untuk mengurus segala kepentingan dan kebutuhan kita sebagai rakyat. Karena itu, bila mereka tidak melaksanakan tugasnya sebagai pelayan rakyat, maka kita sebagai “tuan” berhak untuk “memecat” mereka dari jabatannya.

2.1.3 Paradigma Pelayanan

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan ciri-ciri:

1. Lebih menfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi pelayanan oleh masyarakat
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas

4. Terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran berorientasi pada hasil (outcomes) yang sesuai dengan input yang digunakan
5. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat
6. Pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang dilaksanakan
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
8. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
9. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan

Dalam konteks Indonesia, upaya menerapkan pelayanan berkualitas dilakukan melalui konsep pelayanan prima. Konsep ini dijabarkan dalam berbagai sistem seperti pelayanan satu atap dan pelayanan satu pintu. Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah juga tak lepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Perubahan tersebut juga didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang sifatnya sentralistis ke desentralistis dalam upaya meningkatkan efisiensi, mutu dan efektifitas pelayanan. Selain itu adanya keharusan setiap unit kerja pemerintah untuk menyusun rencana strategiknya masing-masing, juga merupakan salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan, dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah.

2.1.4 Azas Pelayanan Dan Kelompok Publik

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Azas-azas pelayanan publik terdapat beberapa kriteria yaitu:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam azas pelayan publik sebagai penyelenggara pelayanan public disebut sebagai kelompok pelayanan public. Kelompok pelayanan pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, mislanya status kewarga-negaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Kepemimpinan tidak mengenal warna kulit :

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ عَنْ شُعْبَةَ عَنْ أَبِي الثَّيَّاحِ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ :
رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اسْمَعُوا وَأَطِيعُوا وَإِنْ
اسْتُعْمِلَ عَلَيْكُمْ عَبْدٌ حَبَشِيٌّ كَانَ رَأْسُهُ زَبِيْبَةً

Anas r.a berkata : bersabda rasulullah saw: dengarlah dan ta'atlah meskipun yang terangkat dalam pemerintahannya seorang budak habasyah yang kepalanya bagaikan kismis. (buchary)

Keseimbangan hak rakyat dantanggung jawaba Aparatur :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْمُثَنَّى وَمُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ قَالَا حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ جَعْفَرٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ
سِمَاكٍ عَنْ حَرْبٍ عَنْ عُلْقَمَةَ بْنِ وَائِلٍ الْحَضْرَمِيِّ عَنْ أَبِيهِ قَالَ سَأَلَ سَلَمَةَ بْنُ يَزِيدَ
الْجَعْفِيُّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ يَا نَبِيَّ اللَّهِ أَرَأَيْتَ إِنْ قَامَتْ عَلَيْنَا
أُمَرَاءُ يَسْأَلُونَا حَقَّهُمْ وَيَمْنَعُونَا حَقَّنَا فَمَا تَأْمُرُنَا فَأَعْرَضَ عَنْهُ ثُمَّ سَأَلَهُ فَأَعْرَضَ عَنْهُ
ثُمَّ سَأَلَهُ فِي الثَّانِيَةِ أَوْ فِي الثَّالِثَةِ فَجَذِبَهُ الْأَشْعَثُ بْنُ قَيْسٍ وَقَالَ اسْمَعُوا وَأَطِيعُوا
فَإِنَّمَا عَلَيْهِمْ مَا حُمِّلُوا وَعَلَيْكُمْ مَا حُمِّلْتُمْ وَحَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا شَبَابَةُ
حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ سِمَاكٍ بِهَذَا الْإِسْنَادِ مِثْلَهُ وَقَالَ فَجَذِبَهُ الْأَشْعَثُ بْنُ قَيْسٍ فَقَالَ رَسُولُ
اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اسْمَعُوا وَأَطِيعُوا فَإِنَّمَا عَلَيْهِمْ مَا حُمِّلُوا وَعَلَيْكُمْ مَا حُمِّلْتُمْ

Abu hunaidah (wa'il) bin hadjur r.a. Berkata : salamah bin jazid aldu'fy bertanya kepada rasulullah saw : ya rasulullah, bagaimana jika terangkat diatas kami kepala-kepala yang hanya pandai menuntut haknya dan menahan hak kami, maka

bagaimanakah kau menyuruh kami berbuat? Pada mulanya rasulullah mengabaikan pertanyaan itu, hingga ditanya kedua kalinya, maka rasulullah saw bersabda : dengarlah dan ta'atlah maka sungguh bagi masing-masing kewajiban sendiri-sendiri atas mereka ada tanggung jawab dan atas kamu tanggung jawabmu. (muslim)

Kesejahteraan rakyat adalah Tanggung jawab seorang pemimpin:

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْنُودٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْنُودٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْنُودٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْنُودَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْنُودٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْنُودٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Ibn umar r.a berkata : saya telah mendengar rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggungjawaban) darihal hal yang dipimpinnya. (buchary, muslim)

2.2 Pengertian Penduduk

Penduduk atau Masyarakat berasal dari bahasa arab yaitu musyarak.

Masyarakat memiliki arti sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup atau terbuka. Masyarakat terdiri atas individu-individu yang saling berinteraksi dan saling tergantung satu sama lain atau di sebut *zoon polticon*. Dalam proses pergaulannya, masyarakat akan menghasilkan budaya yang selanjutnya akan dipakai sebagai sarana penyelenggaraan kehidupan bersama. Oleh sebab itu, konsep masyarakat dan konsep kebudayaan merupakan dua hal yang senantiasa berkaitan dan membentuk suatu sistem.

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Indonesia selama enam bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari enam bulan tetapi bertujuan menetap. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh tiga komponen yaitu: fertilitas, mortalitas dan migrasi.

Berikut di bawah ini adalah beberapa pengertian masyarakat dari beberapa ahli sosiologi dunia.

- 1) Menurut Selo Sumardjan masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.
- 2) Menurut Karl Marx masyarakat adalah suatu struktur yang menderita suatu ketegangan organisasi atau perkembangan akibat adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terbagi secara ekonomi.
- 3) Menurut Emile Durkheim masyarakat merupakan suatu kenyataan objektif pribadi-pribadi yang merupakan anggotanya.
- 4) Menurut Paul B. Horton & C. Hunt masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok / kumpulan manusia tersebut.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat di lihat bahwa masyarakat merupakan organisasi manusia yang selalu berhubungan satu sama lain dan memiliki unsur-unsur pokok sebagai berikut :

- 1) Orang-orang dalam jumlah relatif besar saling berinteraksi, baik antara individu dengan kelompok maupun antarkelompok sehingga menjadi satu kesatuan sosial budaya.
- 2) Adanya kerja sama yang secara otomatis terjadi dalam setiap masyarakat, baik dalam skala kecil (antarindividu) maupun dalam skala luas (antarkelompok). Kerja sama ini meliputi berbagai aspek kehidupan seperti ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan.
- 3) Berada dalam wilayah dengan batas-batas tertentu yang merupakan wadah tempat berlangsungnya suatu tata kehidupan bersama. Ada dua macam wilayah yang oleh Robert Lawang di sebut satuan administratif (desa-kecamatan-kabupaten-provinsi), dan satuan teritorial (kawasan pedesaan-perkotaan).
- 4) Berlangsung dalam waktu relatif lama, serta memiliki norma sosial tertentu yang menjadi pedoman dalam sistem tata kelakuan dan hubungan warga masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Konsep masyarakat tidak berdiri sendiri, tetapi erat hubungannya dengan lingkungan. Hal tersebut berarti bahwa ketika seseorang berinteraksi dengan sesamanya, maka lingkungan menjadi faktor yang mempengaruhi sikap-sikap, perasaan, perlakuan dan kebiasaan-kebiasaan yang ada di lingkungannya. Misalnya, lingkungan keluarga, para remaja yang sebaya, lingkungan kerja dan kampus. Di masing-masing lingkungan itulah ia akan termasuk sebagai anggota kelompoknya. Oleh karena itu, ia dapat menyertakan, memainkan sifat dan kehendak anggota

kelompoknya bahkan kadang-kadang menciptakan, meminjam, meniru dan memperkenalkan perilaku yang berbeda dalam masyarakat.

2.3 Administrasi Kependudukan

Menyediakan pelayanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Tugas dan kewajiban ini dilakukan melalui aparat pemerintah dari tingkat paling atas sampai paling bawah seperti RW dan RT. Sebagai kewajiban, maka sudah semestinya setiap aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik, termasuk kepada seseorang/kelompok Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23/2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No. 23/2006 tentang Adminduk. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.

Dengan peraturan perundang-undangan tersebut, penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa tidak boleh didiskriminasi. Mereka berhak mendapatkan perlindungan dan pelayanan administrasi kependudukan tanpa diskriminasi.

Dalam rangka sosialisasi UU Adminduk, Indonesian Legal Resource Center (ILRC) menerbitkan buku saku Adminduk, sebagai panduan warga negara khususnya para penghayat kepercayaan dalam upaya mendapatkan hak-hak mereka.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.4 Konsep Operasional

Untuk mempermudah Analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam Penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (the general publik) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (comfort and conveniences) bagi seluruh masyarakat.
2. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Indonesia selama enam bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari enam bulan tetapi bertujuan menetap.
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seseorang sebagai penduduk, kartu ini wajib dimiliki oleh penduduk yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah.
5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan.

Indikator dari pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK):

1. Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.5 Teknik Pengukuran

Untuk menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan untuk mengukur indikator penelitian dengan menggunakan *Skala Likert*. Dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (*Sugiono, 2007:107*). Jawaban setiap instrument mempunyai gradiasi dari yang positif hingga yang negative berupa :

- a. Baik
- b. Kurang Baik
- c. Cukup Baik

Indikator yang diukur adalah :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Baik : Apabila pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses.

Cukup Baik : Apabila pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bersifat kurang terbuka, mudah dan dapat diakses.

Tidak Baik : Apabila pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) tidak bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kepada masyarakat.

- Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) tidak melanggar ketentuan dan dapat dipertanggung jawabkan.
- Cukup Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mengikuti ketentuan dan kurang dapat dipertanggung jawabkan.
- Tidak Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melanggar ketentuan dan tidak dapat dipertanggung jawabkan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- Baik** : Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pegawai dan masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Cukup Baik : Apabila pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan kondisi pegawai dan masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan kurang tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Tidak Baik : Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi pegawai dan masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat yang melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) .

Baik : Apabila dalam pemberian pelayanan mampu memberikan dorongan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan masyarakat.

Cukup Baik : Apabila dalam pemberian pelayanan kurang mampu memberikan dorongan peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan masyarakat.

Tidak Baik : Apabila dalam pemberian pelayanan tidak mampu memberikan dorongan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memperhatikan aspirasi masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kepada masyarakat.

Baik : Apabila pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Cukup Baik : Apabila pemberian pelayanan kurang bersifat adil dengan sedikit membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Tidak Baik : Apabila pemberian pelayanan sangat membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi kepada masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik pegawai maupun masyarakat yang melaksanakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Baik : Apabila dalam pelayanan publik mampu memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak tersebut.

Cukup Baik : Apabila dalam pelayanan public kurang mampu memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak tersebut.

Tidak Baik : Apabila dalam pelayanan public tidak mampu memenuhi hak masing-masing pihak tersebut.

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau kesimpulan sementara penelitian ini terhadap permasalahan yang akan diteliti. Diduga pelaksanaan pelayanan publik dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pada Dinas Kependudukan, catatan sipil dan

Keluarga Berencana Kabupaten Karimun kurang berjalan dengan baik, karena tidak sesuai dengan hakikat pelayanan umum yang prima meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif. Yaitu menggambarkan hasil penelitian dengan memberikan penjelasan dan gambaran. Metode deskriptif diharapkan dapat mengungkap kondisi riil yang terjadi di masyarakat dan menyingkap fenomena yang tersembunyi (*hidden values*) dari seluruh dinamika masyarakat. Karena pada dasarnya penelitian ini akan menggambarkan dan melakukan eksplorasi secara mendetail mengenai permasalahan yang diteliti. Selain itu metode penelitian deskriptif yang mengartikulasikan hasil penelitian dalam bentuk data deskriptif (kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti) akan lebih bermakna serta meyakinkan para pembuat kebijakan daripada pembahasan melalui angka-angka.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun pada bulan Desember 2011 sampai dengan selesai.

3.3 Jenis dan sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung tentang analisis kebijakan pembuatan KTP SIAK dari responden yaitu pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dan masyarakat Kabupaten Karimun mengenai pendapat dan penilaian mereka tentang hal-hal Mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan Pembuatan KTP SIAK.

2. Data Sekunder

Yaitu data pendukung yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan KTP SIAK yang diperoleh dari kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun diperlukan untuk diolah dan disajikan sebagai data untuk mendukung penelitian. Berupa dokumen-dokumen literatur dan studi kepustakaan.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari sumber data yang ada atau wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah diwajibkan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk serta semua pegawai yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi data sebenarnya atau sebagaian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika dilihat dari jumlah masyarakat wajib Kartu Tanda Penduduk sampai bulan Juni 2011 sebanyak 741.970 dan Pegawai Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana pada tahun 2011 sebanyak 33 orang maka penulis perlu menetapkan sampelnya dari keseluruhan populasi. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah metode *incidental sampling* yaitu mengumpulkan data berdasarkan menurut peneliti dalam memilih responden, dan dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu peneliti mengambil sebanyak 63 orang sebagai sampel yang mewakili dari keseluruhan populasi

Incidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk lebih mudah memahami dalam menentukan sampel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1 : Tabel Jumlah Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Sampel
1	Kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan KB Kab. Karimun	1	1
2	Kepala Bidang Pendaftaran, Migrasi Penduduk	1	1
3	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1	1
4	Pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB	30	30
5	Masyarakat Wajib KTP	741.970	30
	Jumlah	742.003	63

Sumber : Hasil Analisis Data di Lapangan.2012

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian baik itu bersifat kualitatif maupun kuantitatif dibutuhkan data-data untuk diolah dan dijadikan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti. Untuk itulah pada penelitian yang menggunakan tehnik kualitatif ini, peneliti menggunakan beberapa cara guna mengumpulkan data-data, yaitu :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi yaitu deskripsi secara sistematis tentang kejadian dan tingkah laku dalam *setting* sosial yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

2. Angket

Yaitu upaya pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan berserta alternative jawabannya yang berhubungan dengan analisis kebijakan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Kabupatenh Karimun kemudian disebarkan kepada responden.

3. Wawancara

Yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana kabupaten Karimun dan Kepala Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk, tentang evaluasi pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK, karena ada kalanya data yang dibutuhkan belum sempurna dengan tekhnik questioner.

3.6 Analisa Data

Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan dan ditabulasi menurut jenis data dan serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian dan kemudian dianalisa secara deskriptif.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun

1. Wilayah

Kabupaten Karimun terbentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999. Pada mulanya terbentuk wilayah Kabupaten Karimun hanya terdiri dari 3 (tiga) kecamatan yakni Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur. Setrusnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 16 tahun 2001, maka wilayah Kabupaten Karimun dimekarkan menjadi 8 (delapan) kecamatan, kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 10 tahun 2004 dimekarkan lagi menjadi 9 (sembilan) kecamatan dan jumlah kelurahan sebanyak 22 kelurahan dan 32 desa, 327 RW (Rukun Warga) dan 945 RT (Rukun Tetangga).

Luas wilayah Kabupaten Karimun merupakan Daerah kepulauan yang mempunyai luas 7.984 kilometer persegi yang terdiri dari wilayah daratan seluas 1.524 kilometer persegi dan wilayah perairan seluas 6.460 kilometer persegi. Secara astronomis terletak antara 0°35' Lintang Utara sampai dengan 1°10' Lintang Utara dan 103°30' Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur, Kabupaten ini berbatasan langsung dengan :

- 1) Utara : Selat Malaka dan Singapura
- 2) Selatan : Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir.
- 3) Barat : Kec-Rangsang, Kab-Bengkalis dan Kec-Kuala Kampa

4) Timur : Kota Batam dan Kepulauan Riau.

Sebagai daerah kepulauan, Kabupaten Karimun memiliki 245 pulau dimana 3 (tiga) diantaranya merupakan pulau-pulau yang besar, yakni: Pulau Karimun, Pulau Kundur, Pulau Sugi. Laporan TPING menyebutkan bahwa dari hasil Inventarisasi 245 pulau di wilayah Kabupaten Karimun terdiri dari 73 pulau berpenghuni, 172 pulau tidak berpenghuni, 200 pulau bernama, 45 pulau tidak bernama.

2. Demografi.

1) Penduduk Kabupaten Karimun

Pentingnya pengendalian pertumbuhan dan jumlah penduduk, jelas memiliki implikasi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan ekonomi. Penduduk Kabupaten Karimun per Juni tahun 2011 sudah mencapai 254.628 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada table.

Tabel 4.1 Banyaknya Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Kelompok Umur Sampai Bulan Juni Tahun 2011

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	0-4	11.674	10.961	22.635
2	5-9	12.908	12.463	25.371
3	10-14	11.584	10.897	22.481
4	15-19	11.032	10.548	21.580
5	20-24	12.547	11.487	24.251
6	25-29	11.940	12.547	26.200
7	30-34	12.486	11.940	24.426
8	35-39	9.974	9.859	19.833
9	40-44	8.203	7.341	15.544
10	45-49	7.162	6.642	13.804
11	50-54	5.809	5.399	11.208
12	55-59	4.469	3.029	7.498
13	60-64	3.320	3.230	6.550
14	65-69	2.964	2.667	5.598
15	70-74	1.977	1.931	3.308
16	>75	1.958	1.748	3.706
Jumlah		131.939	122.687	254.628

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dari table di atas dapat dilihat mayoritas penduduk di Kabupaten Karimun adalah pada usia 25-29 tahun yang merupakan usia produktif bagi manusia untuk melakukan berbagai aktifitas dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

2) Penduduk Menurut Jenis Agama

Masyarakat atau penduduk Kabupaten Karimun terdiri dari lima agama yang hidup secara berdampingan dengan menjalankan kepercayaan mereka masing-masing tanpa mengganggu kepercayaan agama lainnya. Adapun jumlah penduduk menurut jenis agama di Kabupaten Karimun dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Jenis Agama

No	Agama	Jiwa	Presentase (%)
1	Islam	238.711	93
2	Kristen	8.394	3,3
3	Khatolik	3.908	1,5
4	Hindu	3.306	1,4
5	Budha	309	0,1
Jumlah		254.628	100%

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dari table diatas di Kabupaten Karimun penduduk yang bergama Islam jumlahnya lebih besar dari agama yang lainnya. Karena Karimun penduduk aslinya adalah bersuku melayu. Seperti yang kita ketahui bahwa penduduk yang bersuku melayu mayoritasnya beragama Islam yang dibawa secara turun-temurun oleh orang-orang sebelumnya yang menetap di Kabupaten Karimun.

1. Topologi dan Hidrologi.

Kabupaten Karimun merupakan wilayah yang relative datar dan landai, dengan ketinggian 2-500 m diatas permukaan laut. Sebagian wilayah Kabupaten Karimun merupakan pegunungan / perbukitan dengan kemiringan 40 dan ketinggian 20-500 m diatas permukaan laut, yang terdapat diutara Pulau Karimun.

Disamping itu, pada beberapa pulau diwilayah Kabupaten Karimun terdapat rawa-rawa. Kemudian, dilihat dari keberadaan potensi wilayahnya maka wilayah laut (perairan) Kabupaten Karimun merupakan perairan yang subur karena sebagian wilayahnya berada pada Selat Malaka.

3. Klimatologi.

Sebagaimana daerah tropis lainnya, Kabupaten Karimun hanya mengenal dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Temperatur udara rata-rata mencapai 27,2°, serta kelembaban udara 85%.

Musim kemarau pada umumnya terjadi di Kabupaten Karimun sepanjang bulan Februari sampai dengan bulan Juni. Sedangkan pada bulan Januari mengalami curah hujan rata-rata pertahun mencapai 238,6 mm. Kecepatan angin maksimum terjadi pada musim hujan dengan rata-rata kecepatan perhari 4 knot.

2. Keadaan Pendidikan

Kabupaten Karimun memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai, hal ini dapat dilihat dari jenjang pendidikan yang diperoleh masyarakat Kabupaten Karimun. Untuk lebih mudah memahami dapat dilihat pada table beriku ini:

Tabel 4.3Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	48.123	19
2	Tidak Tamat SD/Sederajat	40.520	14
3	Tamat SD/Sederajat	80.251	31,5
4	Tamat SMP/Sederajat	36.930	14,5
5	Tamat SMA/Sederajat	33.362	13,1
6	Diploma I/II	3.699	1,5
7	Akademi/Diploma III/S.Muda	5.294	2,1
8	Strata I (S1)	5.764	2,3
9	Strata II (S2)	492	1
10	Strata III (S3)	193	1
Jumlah		254.628	100 %

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya berjumlah 19 % penduduk Kabupaten Karimun yang tidak atau belum sekolah, sedangkan masyarakat yang lainnya sudah pernah menjalani dunia pendidikan meskipun ada yang hanya tamat SD, SLTP, dan SMA. Masyarakat yang tidak sekolah dan tidak tamat SD adalah masyarakat yang tergolong ke usia lanjut ketika masa kecilnya masih Kabupaten Karimun belum terbentuk dan susah untuk mendapatkan pendidikan.

Selanjutnya, mengenai sarana pendidikan yang terdapat di Kabupaten Karimun dapat dilihat sebagai berikut:

Table 4.4 Keadaan Sarana Pendidikan yang Terdapat di Kabupaten Karimun

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	TK	45	17,3
2	SD/MI	136	52,3
3	SMP/MTs	47	18,1
4	SMA/Sederajat	19	7,3
5	Lembaga Kursus	11	4,2
6	Perguruan Tinggi	1	0,8
Jumlah		260	100 %

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dapat dilihat bahwa sarana pendidikan yang terdapat di Kabupaten Karimun sudah sampai di tingkat universitas. Namun demikian hal tersebut masih belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pendidikan yang layak, hal ini dikhususkan kepada perlengkapan media belajar yang sesuai dengan kebutuhan dalam menunjang prestasi.

4) Keadaan Mata Pencarian

Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Kabupaten Karimun bekerja sesuai dengan kemampuan dan tingkat pendidikan yang mereka miliki. Hal

ini dapat dilihat dari aneka ragam jenis kerja yang dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Karimun pada table berikut ini:

Table 4.5Klasifikasi Mata Pencaharian Penduduk KAbupaten Karimun

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	47.833	24,1
2	PNS	8.591	4,3
3	Pedagang	1.000	0,5
4	Petani	7,577	3,8
5	Peternak	118	0,1
6	Nelayan	8.084	4,1
7	Karyawan Swasta	14.905	7,5
8	Buruh	18.933	9,5
9	Pengusaha	441	0,2
10	Lain-Lain	91.560	45,9
Jumlah		199.442	100 %

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dari table di atas dapat dilihat bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Kabupaten Karimun menjalankan berbagai jenis pekerjaan. Hal ini dipengaruhi dari keadaan lingkungan dan potensi yang dimiliki oleh alam dan kemampuan individu masing-masing. Kabupaten Karimun adalah daerah yang memiliki berbagai macam potensi baik dari bidang laut maupun pertanian yang juga dimanfaatkan oleh penduduk yang tinggal di Kabupaten Karimun.

5) Sarana Kesehatan

Untuk melayani masyarakat bidang kesehatan di Kabupaten Karimun, sampai saat ini telah tersedia tempat pengobatan yang terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas, Posyandu dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.6 Jenis dan Jumlah Sarana Kesehatan di Kabupaten Karimun

No	Sarana Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rumah Sakit	2	0,4
2	Puskesmas	9	1,9
3	Puskesmas Pembantu	35	7,4
4	Puskesmas Keliling	18	3,8
5	Balai Pengobatan	2	0,4
6	Posyandu	194	41,1
7	Apotik	16	3,4
8	Toko Obat	44	9,4
9	Praktek Dokter	81	17,2
10	Praktek Bidan	71	15
Jumlah		472	100 %

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Meskipun telah banyak terdapat sarana kesehatan yang terdapat di Kabupaten Karimun, namun itu belum cukup merata penyebarannya. Karena masih banyak masyarakat yang belum mudah untuk mendapatkan pengobatan yang mudah dijangkau. Pemerintah harus lebih banyak lagi memperhatikan sarana kesehatan tersebut, dengan demikian akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi jumlah kematian.

6) Sarana Ibadah

Sebagaimana yang telah penulis jelaskan sebelumnya bahwa masyarakat Kabupaten Karimun terdiri atas berbagai macam agama yang di anut. Untuk memnuhi kebutuhan rohani para umat dalam beragama maka perlu dibangun tempat-tempat ibadah yang mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai umat beragama. Adapun jumlah sarana tempat ibadah yang terdapat di Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Klasifikasi Jumlah Tempat Ibadah di Kabupaten Karimun

No	Sarana Ibadah	Jumlah	Persentase (%)
1	Mesjid / Musola	460	65,3
2	Gereja Khatolik	67	9,5
3	Gereja Protestan	59	8,4
4	Vihara	75	10,7
5	Pura	43	6,1
Jumlah		704	100 %

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dari table diatas Jumlah rumah ibadah bagi umat Bergama Islam lebih banyak, karena jumlah pemeluk agama yang beragama Islam memiliki jumlah yang lebih banyak dari jumlah agama yang lainnya.

4.2 Pemerintahan

1. Pembagian Wilayah

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah khususnya Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, dan kelancaran kinerja dibagi berdasarkan bidang-bidang yang memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing yang terdiri dari:

- 1) Kepala Badan Kependudukan, Capil dan KB,
- 2) Kepala Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - (1) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian,
 - (2) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan,

3) Kepala Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk , terdiri dari :

(1) Kepala Sub. Bidang Nomor Induk, Kartu Keluarga dan KTP,

(2) Kepala Sub. Bidang Perubahan dan Perpindahan Penduduk,

4) Kepala Bidang Catatan Sipil, terdiri dari :

(1) Kepala Sub. Bidang Kelahiran, Kematian dan Kewarga Negara,

(2) Kepala Sub. Bidang Perkawinan, Pengakuan Anak dan Penceraian,

5) Kepala Bidang Keluarga Berencana dan Kesejahteraan Keluarga, terdiri dari :

(1) Kepala Sub. Bidang Keluarga Berencana;

(2) Kepala Sub. Bidang Kesejahteraan Keluarga.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun menyelenggarakan fungsi sbb :

1) Merumuskan kebijakan umum dan teknis operasional dibidang

kependudukan, Catatan Sipil dan keluarga Berencana;

2) Melaksanakan penataan kependudukan penertiban Catatan Sipil dan

Pembinaan Keluarga Berencana;

3) Menyusun evaluasi dan pelaporan dibidang penyelenggaraan penataan

Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana;

4) Mempersiapkan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang pelaksanaan

penataan penduduk, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana;

- 5) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan unit kerja lain dalam upaya pelaksanaan penataan kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana;
 - 6) Melaksanakan pelayanan teknis administrasi penataan kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana;
 - 7) Melaksanakan kegiatan lain sejenis sesuai dengan kebijakan Bupati
3. Upaya-Upaya Badan Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
- 1) Meningkatkan intensitas penyuluhan, pembinaan dan bekerja sama dengan instansi terkait;
 - 2) Menyederhanakan prosedur pencatatan dan penerbitan akta-akta;
 - 3) Memasang petunjuk-petunjuk tentang persyaratan, prosedur perolehan dan informasi-informasi lainnya di tempat pelayanan;
 - 4) Menjaga tempat pelayanan agar tampak bersih dan nyaman;
 - 5) Membina dan membimbing petugas agar selalu memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah,
 - 6) Meningkatkan pengawasan melekat kepada petugas.
4. Sarana Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh sarana yang mencukupi. Tanpa sarana yang memadai maka kegiatan tata usaha Dinas yang meliputi pencatatan, pengelolaan, dan pemanfaatan data sebagai informasi yang

dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Adapun perlengkapan sarana yang terdapat di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Sarana di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun

No	Jenis Sarana	Jumlah
1	Komputer	15
2	Meja	23
3	Kursi	26
4	Kendaraan Roda Dua	1
5	Lemari	8
6	Filing Kabinet	6

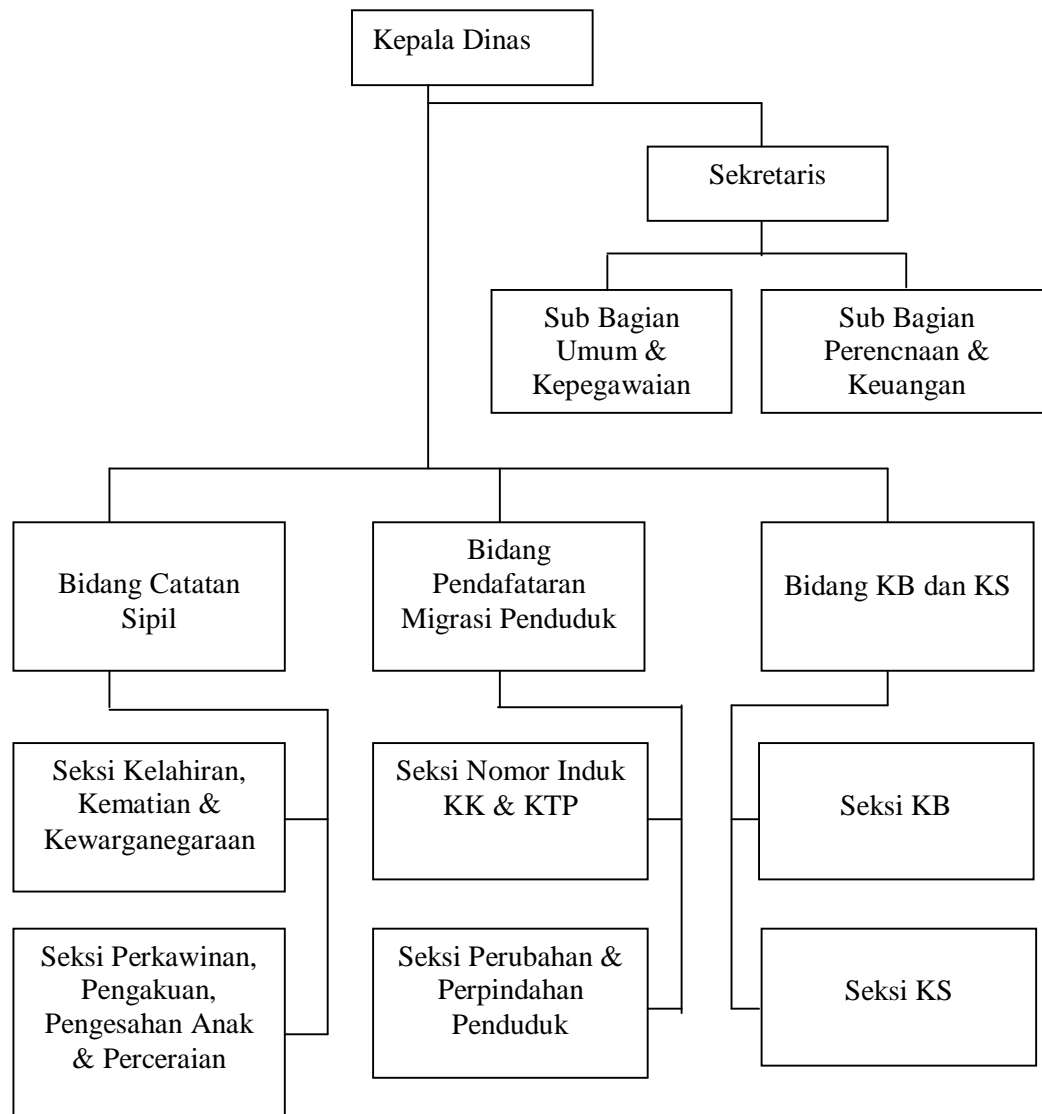
Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Dari table di atas dapat diketahui bahwa sarana yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam memenuhi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pelayanan masyarakat sudah cukup lengkap dan dalam kondisi baik.

5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun

Mengenai struktur organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun



Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun. 2011

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan (observasi), penyebaran angket kepada masyarakat dan memberikan pertanyaan berupa wawancara kepada *key informan*, maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian diketahuilah penilaian masyarakat terhadap proses pelayanan pembuatan KTP SIAK Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

5.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka dapat diperoleh jenis kelamin dari setiap responden, adapun datanya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Pria	32	51
2.	Wanita	31	49
Jumlah		63	100 %

Sumber Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 63 orang, responden yang berjenis kelamin Pria sebanyak 32 orang (51 %) dan responden yang berjenis kelamin Wanita sebanyak 31 orang (49 %).

Kemudian kita juga dapat mengetahui

Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur	Jumlah Responden	Persentase
1.	20-30	31	49 %
2.	31-40	18	29 %
3.	41-keatas	14	22 %
Jumlah		63	100 %

Sumber Data Olahan 2012

Dari tabel 5.2 diatas terlihat bahwa jumlah dari keseluruhan responden yang berjumlah 45 orang, responden yang berumur antara 20-30 berjumlah 31 orang (49 %), responden yang berumur antara 31-40 berjumlah 18 orang (29 %), dan responden yang berumur antara 40-keatas berjumlah 14 orang (22 %). Jadi, kesimpulannya berdasarkan umur responden mayoritas berumur 20-30 tahun.

5.2 Hasil Questioner (Angket)

Adapun aspek-aspek yang menjadi indikator untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dapat dilihat dari:

1.2.1 Transparansi

Transparansi dalam penelitian ini dimaksudkan adalah keterbukaan pegawai atau para birokrat dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP SIAK. Untuk mengetahui hal-hal tersebut di lapangan dapat dilihat dari jawaban responden tentang pelayanan pembuatan KTP SIAK

Untuk melihat jawaban responden mengenai transparansi atau keterbukaan pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK, penulis memberikan pertanyaan kepada responden mengenai keterbukaan pegawai di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK. Berikut adalah tabel hasil dari jawaban responden:

Tabel:5.3 Jawaban Responden Tentang Keterbukaan Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan KTP SIAK

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Baik	12	19
2	Kurang Baik	31	49
3	Tidak Baik	20	32
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal transparansi atau keterbukaan pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 31 orang (49 %), kemudian diikuti oleh jawaban responden menjawab. Bahkan ada yang menjawab bahwa keterbukaan atau transparansi pegawai tidak baik yaitu sebanyak 20 orang (32 %).

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataannya petugas selalu tidak bersikap terbuka. Hal ini mengakibatkan pemohon menunggu lebih lama dan harus mengorbankan waktunya untuk mendapatkan KTP SIAK tersebut yang seharusnya mereksikap trerbuka kepada masyarakat yang ingin mengurus pembuatan KTP SIAK, sehingga dapat menimbulkan kerancuan bagi masyarakat baik dalam hal data-data yang harus disiapkan dan juga berapa biaya yang harus dikeluarkan.

Setelah mengetahui jawaban transapransi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK, juga perlu diketahui jawaban responden tentang kemudahan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK. untuk mengetahui hal tersebut dapat kita lihat pada table di bawah ini:

Tabel 5.4Jawaban Responden Tentang Kemudahan yangh Diberikan Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan KTP SIAK

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Baik	11	17
2	Kurang Baik	25	40
3	Tidak Baik	27	43
Jumlah		63	100 %

Sumber :Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal kecepatan pelaksanaan pemeriksaan permohona yang diajukan oleh pemohon

dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 27 orang (43 %), yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam hal kemudahan yang diberikan pegawai kurang baik yaitu sebanyak 25 orang (40 %).

Alasan responden menjawab tidak baik karena pegawai yang melayani selalu membuat para pemohon menjadi susah untuk mengurus KTP SIAK karena pegawai selalu tidak jelas dalam memberi pengarahan kepada pemohon baik dalam selesainya dan juga selalu mengambil biaya yang lebih dari biaya seharusnya yang dibayar oleh masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden mengenai pelayanan pembuatan KTP SIAK yang seharusnya dapat diakses oleh semua masyarakat di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Pertanyaan di atas dapat kita lihat dari table berikut:

Tabel 5.5 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan KTP SIAK yang Seharusnya Dapat Diakses Semua Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Baik	10	16
2	Kurang Baik	36	57
3	Tidak Baik	17	27
Jumlah		33	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table di atas menunjukkan bahwa 36 orang atau 57 % responden mengatakan Kurang Baik dengan Pertanyaan yang penulis tuangkan mengenai

kemudahan masyarakat dalam mengakses. Selanjutnya 17 orang atau 27 % responden mengatakan tidak baik dengan Pertanyaan tersebut. Dan sisanya 10 orang atau 16 % responden mengatakan baik.

Dari data di atas, ternyata mayoritas responden menilai Kurang baik dengan Pertanyaan yang peneliti berikan dalam angket. Mereka beranggapan bahwa pegawai yang masih banyak kekurangan dinas dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui tentang pembuatan KTP SIAK, sehingga banyak masyarakat yang terlambat dan bahkan belum membuat KTP SIAK, hal ini dapat dilihat dari kurangnya pemberitahuan dan penyuluhan pemerintah dalam hal pembuatan KTP SIAK kepada masyarakat yang terdapat di daerah-daerah khususnya.

Dari jawaban-jawaban responden yang terkait dengan transparansi di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Transparansi

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Keterbukaan Dalam Pelayanan	12	31	20	63
2	Kemudahan dalam Pelayanan	11	25	27	63
3	Keterbukaan untuk diakses masyarakat	10	36	17	63
Jumlah Rata-Rata		11	31	21	63
Persentase (%)		17%	49%	33%	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator transparansi berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 31 (49 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 21 (33 %) responden yang menjawab kurang baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden baik yakni sebanyak 11 orang (17 %). Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator transparansi karena jika pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, pegawai juga

terbuka dalam hal biaya dan lama waktu selesai pembuatannya tersebut sehingga membuat permohonan tersebut harus berulang-ulang untuk mengurus KTP SIAK.

1.2.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam hal pembuatan KTP SIAK ini harus dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan,

Untuk melihat jawaban responden mengenai pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7 Jawaban Responden Tentang Bentuk Pelayanan yang Sesuai dengan ketentuan yang Telah Ditetapan

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Baik	16	25
2	Kurang Baik	39	62
3	Tidak Baik	8	13
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP SIAK dalam hal bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 39 orang (62 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik tentang bentuk pelayanan yang sesuai ketentuan dalam pembuatan KTP SIAK dinilai tidak baik yaitu sebanyak 8 orang (13 %). Jawaban kurang baik dan tidak baik ini karena ketika pemohon mengajukan permohonan pembuatan KTP

SIAK selalu dipersulit dengan prosedur yang tidak jelas dan harus berulang-ulang datang ke kantor untuk memenuhi prosedur yang ditentukan.

Disamping bentuk pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, kita perlu juga mengetahui hasil pelayanan pembuatan KTP SIAK terhadap akuntabilitasnya dalam pembuatan KTP SIAK. Untuk melihat jawaban responden terhadap hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8 Jawaban Responden Tentang Hasil Pelayanan Pembuatan KTP SIAK terhadap Akuntabilitasnya

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Baik	18	29
2	Kurang Baik	37	59
3	Tidak Baik	8	12
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa 37 orang atau 59 % responden mengatakan kurang baik dengan Pertanyaan yang peneliti berikan dalam questionare, hal ini dikarenakan pegawai menganggap bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam hal hasil pelayanannya karena pihak dinas atau pegawai yang melayaninya selalu meminta biaya yang harus dibayar tidak sesuai dengan yang seharusnya dan juga pihak dinas selalu terlambat dalam proses penyelesaiannya yang tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan

harus berulang-ulang untuk pergi ke kantor untuk mengambil KTP SIAK yang telah diurusnya.

Setelah kita mengetahui jawaban responden tentang hasil pelayanan pembuatan KTP SIAK terhadap akuntabilitasnya, kita juga perlu mengetahui kinerja pegawai menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Adapun hasil dari jawaban responden mengenai Pertanyaan tersebut dapat kita lihat pada table berikut:

Tabel 5.9 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KTP SIAK

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	13	21
2	Kurang Baik	31	49
3	Tidak Baik	19	30
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table di atas dapat kita lihat bahwa sebanyak 31 orang atau 49 % responden mengatakan kurang baik dengan Pertanyaan yang peneliti berikan dalam questionnaire, dan sebanyak 19 orang atau 30 % responden menjawab tidak baik dan kemudian sebanyak 13 orang atau 21 % yang menjawab baik. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam hal kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK para pegawai terlihat kurang menanggapi dengan serius permohonan pembuatan KTP SIAK yang diajukan oleh masyarakat.

Kemudian para pegawai selalu menunda-nunda permohonan tersebut sampai menumpuk, dan akhirnya permohonan tersebut juga menjadi terlambat untuk diselesaikan yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya.

Dari jawaban-jawaban responden yang terkait dengan transparansi di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Transparansi

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Bentuk Pelayanan yang Dilakukan	16	39	8	63
2	Hasil Pelayanan terhadap Akuntabilitas	18	37	8	63
3	Kinerj Pegawai dalam Pelayanan yang Sesuai dengan Aturan yang Ditetapkan	13	31	19	63
Jumlah Rata-Rata		16	36	11	63
Persentase (%)		25%	57%	17%	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi jawaban responden di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan pelayanan pembuatan KTP SIAK dilihat dari indikator Akuntabilitas dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 36 (57 %), dan baik yakni sebanyak 16 (25 %), sedangkan yang terkecil dari jawaban responden adalah tidak baik yakni sebanyak 11 (17 %). Dinyatakan kurang baik dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK karena dalam proses permohonan sering ditemukan adanya keterlambatan dan ketidaksesuaian dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Para pegawai selalu meminta biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan serta para pegawai bekerja kurang baik dilihat dari sikap dan permintaan yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat bukan mereka yang melayani masyarakat.

1.2.3 Kondisional

Kondisional dalam penelitian dimaksudkan adalah pelayanan pembuatan KTP SIAK sesuai dengan keinginan antara pegawai dengan masyarakat yang membuat KTP SIAK tersebut.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kondisional dilihat dari dari prinsip efisiensi sesuai kebutuhan masyarakat, dapat kita lihat pada table dibawah ini:

Tabel 5.11 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dilihat Dari Prinsip Efisiensi Sesuai Kebutuhan Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	5	8
2	Kurang Baik	35	56
3	Tidak Baik	23	36
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal prinsip efisiensi sesuai kebutuhan masyarakat dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 35orang (56%),kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 23 orang (36 %).Dari kuesioner yang penulis kumpulkan juga terdapat jawaban sangat baik yaitu sebanyak 5 orang (8 %).

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataanya petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya diproses untuk di input data-datanya. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menghabiskan banyak biaya untuk mendapatkan KTP SIAK tersebut karena mereka harus menambah biaya administrasi jika KTP SIAK yang mereka butuhkan ingin cepat diselesaikan oleg pegawai yang melayani dalam pembuatan KTP SIAK.

Setelah mengetahui jawaban respondenresponden mengenai kondisional dilihat dari dari prinsip efisiensi sesuai kebutuhan masyarakat, juga perlu diketahui jawaban

responden tentang Kondisi pelaksanaan dilihat dari prinsip efektifitas yang sesuai kebutuhan masyarakat . untuk mengetahui Kondisi pelaksanaan dilihat dari prinsip efektifitas yang sesuai kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP SIAK Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dapat kita lihat pada table di bawah ini:

Tabel 5.12 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dilihat Dari Prinsip Efektifitas Sesuai Kebutuhan Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	13	21
2	Kurang Baik	41	65
3	Tidak Baik	9	14
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas dapat kita lihat 41 orang atau 65 % responden menyatakan kurang baik terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam hal prinsip efektifitas sesuai kebutuhan masyarakat, kemudian sebanyak 9 orang atau 14 % responden menyatakan tidak baik, dan sisanya 13 orang atau 21 % responden menyatakan baik terhadap Pernyataan peneliti.

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataannya petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya diproses untuk di input data-datanya. Hal ini mengakibatkan pemohon

menunggu lebih lama dan harus mengorbankan waktunya untuk mendapatkan KTP SIAK tersebut yang seharusnya mereka dapatkan sebelum satu minggu. Karena keterlambatan pemohon mendapatkan KTP SIAK juga membuat masyarakat menjadi lambat untuk membuat surat-surat kependudukan lainnya.

Setelah mengetahui jawaban responden mengenai kondisional dilihat dari dari efektifitas sesuai kebutuhan masyarakat, juga perlu diketahui jawaban responden tentang Kondisi pelaksanaan dilihat dari Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesiensi dan efektifitas. untuk mengetahui jawaban responden Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesiensi dan efektifitas dalam pembuatan KTP SIAK Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dapat kita lihat pada table di bawah ini:

Tabel 5.13 6Jawaban Responden Tentang Kondisi Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Efesiensi dan Efektif

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	9	14
2	Kurang Baik	21	33
3	Tidak Baik	33	52
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesiensi dan efektifitas dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 33 orang (52

%), bahkan ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesiensi dan efektifitas kurang baik yaitu sebanyak 21 orang (33 %). Alasan responden menjawab tidak baik dan baik kurang karena pegawai yang membuat KTP SIAK tidak cepat dalam pelaksanaan pemeriksaan pembuatan KTP SIAK karena pegawai yang melayani cenderung bersikap biasa saja dan tidak bertanggung jawab atas tugasnya. Mereka hanya ingin memenuhi keuntungan yang lebih besar dari biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat.

Disamping itu selain Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efesiensi dan efektifitas juga perlu diketahui pelayanan pembuatan KTP SIAK dari hasil pelayanan pembuatan KTP SIAK dilihat dari kondisional yang terjadi. Untuk mengetahui pelayanan lewat dari batas waktu yang ditetapkan pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14 Jawaban Responden Tentang dari Hasil Pelayanan Pembuatan KTP SIAK Dilihat dari Kondisional yang Terjadi

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	17	27
2	Kurang Baik	32	51
3	Tidak Baik	14	22
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal hasil pelayanan pembuatan KTP SIAK dilihat dari kondisional yang terjadi dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 32 orang (51 %), bahkan ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam Khasil pelayanan pembuatan KTP SIAK dilihat dari kondisional yang terjadi tidak baik yaitu sebanyak 14 orang (12 %). Alasan responden menjawab kurang baik dan tidak baik karena pegawai yang membuat KTP SIAK tidak cepat dalam pelaksanaan pemeriksaan pembuatan KTP SIAK karena pegawai yang melayani cenderung bersikap biasa saja dan tidak bertanggung jawab atas tugasnya.

Dari jawaban-jawaban reponden yang terkait dengan kondisional di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kondisional

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Kondisional pelaksanaan pelayanan dari prinsip efesiensi	5	35	23	63
2	Kondisional pelaksanaan pelayanan dari prinsip efektifitas	13	41	9	63
3	Kondisi Kemampuan pegawai dalam memberi pelayanan yang efesiensi dan efektifitas	9	21	33	63
4	Hasil Pelayanan KTP SIAK dilihat Dari Kondisional yang Terjadi	17	32	14	63
Jumlah Rata-Rata		11	32	20	33
Persentase (%)		29%	51%	31%	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga

Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator kondisional berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 32 (51 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 20 (31 %) responden yang menjawab tidak baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden yang menjawab baik yakni sebanyak 11 orang (29 %).

Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator Kondisional karena jika pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, pegawai juga tidak langsung membuat atau menginput data-data yang telah ada tersebut sehingga membuat permohonan tersebut menumpuk, kemudian pengambilan juga juga menjadi terlambat karena harus menunggu petugas yang berwenang yang sering tidak berada di tempat.

1.2.4 Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat dalam Membuat KTP SIAK dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.16 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Partisipatif Masyarakat dalam Membuat KTP SIAK

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	4	6
2	Kurang Baik	41	65
3	Tidak Baik	18	29
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP SIAK dalam hal upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipatif masyarakat dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 41 orang (65 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 18 orang (29 %). Jawaban kurang baik dan tidak baik ini karena menurut responden pegawai atau pihak dinas kurang melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan minat atau aspirasi masyarakat dalam membuat KTP SIAK sehingga bagi masyarakat itu bukanlah merupakan hal yang terlalu penting untuk dilaksanakan.

Disamping upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipatif masyarakat dalam pembuatan KTP SIAK, perlu juga diketahui upaya-upaya yang dilakukan sesuai harapan masyarakat dalam meningkatkan partisipatif masyarakat untuk membuat KTPS SIAK. Untuk melihat jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan Sesuai Harapan Untuk Meningkatkan Partisipatif Masyarakat dalam Membuat KTP

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	13	21
2	Kurang Baik	33	52
3	Tidak Baik	17	27
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas dapat kita lihat 33orang atau 52 % responden menyatakan kurang baik terhadap Pertanyaan peneliti, kemudian 17 orang atau 27 % responden menyatakan tdak baik, dan sisanya 13 orang atau 21 % responden menyatakan baik terhadap Pertanyaan peneliti.

Dari data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden kurang setuju terhadap pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam hal upaya-upaya yang dilakukan sesuai harapan masyarakat dalam meningkatkan partisipatif masyarakat untuk membuat KTPS SIAK. Hal ini dikarenakan para pegawai atau dinas kurang memberikan kepuasan dalam memberi layanan kepada masyarakat khsusnya dalam pembuatan KTP SIAK sehingga memberikan dampak yang kurang baik kepada masyarakat.

Disamping upaya-upaya yang dilakukan sesuai harapan masyarakat dalam meningkatkan partisipatif masyarakat untuk membuat KTPS SIAK, perlu juga

diketahui sikap pegawai dalam menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk melihat jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18 Jawaban Responden Tentang Sikap Pegawai dalam Menerima Kebutuhan dan Harapan Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	3	5
2	Kurang Baik	22	35
3	Tidak Baik	38	60
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal sikap pegawai dalam menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 38 orang (60 %), ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam sikap pegawai dalam menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat dilihat yang terjadikurang baik yaitu sebanyak 22 orang (35 %). Alasan responden menjawab tidak baik karena pegawai yang melayani dalam pembuatan KTP SIAK tidak ada langsung menerima segala aspirasi yang sebenarnya memberikan dampak positif terhadap pelayanan. Sehingga bagi masyarakat bahwa birokrasi hanyalah suatu hal yang mebelitkan dan hanya membuang waktu bagi masyarakat. Sikap pegawai yang acuh kepada masyarakat seharusnya tidak diterapkan dalam pelayanan karena hanya akan membuat buruk pandangan masyarakat kepada mereka

Disamping sikap pegawai dalam menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, kita perlu juga mengetahui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan setelah menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk melihat jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.19 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan yang Dilakukan Setelah menerima Aspirasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	5	8
2	Kurang Baik	27	43
3	Tidak Baik	31	49
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal pelaksanaan pelayanan yang dilakukan setelah menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat juga dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 31 orang (49 %), ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan setelah menerima aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat dilihat yang terjadi kurang baik yaitu sebanyak 27 orang (43 %).

Dalam hal ini pihak dinas dan pegawai tidak pernah menerima masukan dan saran yang diberikan kepada masyarakat sehingga memberikan pandangan kepada masyarakat bahwa pihak pemerintah bekerja hanya untuk memnuhi kepuasan kepada

mereka dan bukanlah kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa mereka bukanlah suatu yang harus dilayani akan tetapi mereka harus melayani pihak pemerintah.

Dari jawaban-jawaban reponden yang terkait dengan partisipatif di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kondisional

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Upaya yang Dilakukan dalam meningkatkan partisipatif masyarakat	4	41	18	63
2	Upaya yang dilakukan sesuai harapan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan	13	33	17	63
3	Sikap pegawai dalam menerima aspirasi	3	22	38	63
4	Pelaksanaan Pelyanan setelah menerima aspirasi dari masyarakat	5	27	31	63
Jumlah Rata-Rata		6	31	26	63
Persentase (%)		9%	49%	41%	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga

Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator partisipatif berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 31(49 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 26 (41 %) responden yang menjawab tidak baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden yang menjawab baik yakni sebanyak 6 orang (9 %). Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator partisipasi karena kurangnya tanggapan pemerintah terhadap aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga kepentingan masyarakat menjadi terabaikan dan juga tidak mencapai dalam pelayanan prima yang divisikan oleh pemerintah. Pemerintah menjadi arogan dan hanya mengedepankan kepentingan mereka dan orang-orang dekat dalam memberikan pelayanan.

1.2.5 Kesamaan Hak

Yang dimaksud kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam artian Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP SIAK.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai Pelayanan pembuatan KTP SIAK dengan memberikan kesamaan hak dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.21 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan KTP SIAK dengan Memberikan Kesamaan Hak

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	18	16
2	Kurang Baik	39	61
3	Tidak Baik	6	10
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP SIAK dalam Pelayanan pembuatan KTP SIAK dengan memberikan kesamaan hak dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 39 orang (61 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 6 orang (10 %). Jawaban kurang baik dan tidak baik ini karena menurut responden pegawai atau pihak dinas kurang memberikan kesamaan hak kepada masyarakat yang mengurus KTP SIAK, mereka lebih mendahulukan kepada pihak-pihak yang memiliki kedekatan kepada pegawai dan kepada mereka yang sanggup membayar lebih besar dari jumlah yang seharusnya, sehingga bagi masyarakat biasa akan dilayani setelah mereka menyelesaikan kepentingan tersebut.

Berikut ini kita juga akan mengetahui jawaban dari responden dalam hal pelaksanaan pelayanan pegawai dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi:

Tabel 5.22 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dengan Tidak Membedakan Suku, Ras, Agama, Golongan, Gender, dan Status Ekonomi

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	15	24
2	Kurang Baik	36	57
3	Tidak Baik	12	19
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP SIAK dalam hal pelaksanaan pelayanan pegawai dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 36 orang (57 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 12 orang (19 %).

Pihak pemerintah atau pegawai masih ada yang membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP SIAK, seperti yang telah disebutkan di atas bahwa mereka lebih mengejar keuntungan bagi mereka terlebih dahulusehingga masyarakat yang tidak mampu membayar lebih akan dilayani belakangan.

Berikut ini kita juga akan mengetahui jawaban dari responden dalam hal sikap pegawai ketika memberikan pelayanan pada masyarakat yang berbeda suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, adapun penjelasannya adalah pada tabel di bawa ini:

Tabel 5.23 Jawaban Responden Tentang Sikap Pegawai Ketika Memberikan Pelayanan pada Masyarakat yang Berbeda suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	13	21
2	Kurang Baik	21	33
3	Tidak Baik	29	46
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan sikap pegawai ketika memberikan pelayanan pada masyarakat yang berbeda suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dikategorikan tidak baik yaitu sebanyak 29 orang (46 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 21 orang (33 %). Jawaban kurang baik dan tidak baik ini karena menurut responden pegawai atau pihak dinas dalam memberikan pelayanan masih memikirkan golongan yang memiliki kedekatan kepada mereka, secara psikologis mereka pasti akan mendahulukan masyarakat-masyarakat yang bagi mereka memiliki kesamaan baik agama, suku dan lain sebagainya. Sehingga hal ini akan memberikan kecemburuan sosial bagi masyarakat yang tidak memiliki kedekatan dan kesamaan.

Dari jawaban-jawaban responden yang terkait dengan Kesamaan Hak di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kesamaan Hak

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Pelayanan yang Memberikan Kesamaan Hak	18	39	6	63
2	Pelaksanaan pelayanan pegawai dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi	15	36	12	63
3	Sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berebeda suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi	13	21	29	63
Jumlah Rata-Rata		15	32	16	63
Persentase (%)		24%	51%	25%	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga

Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator kesamaan hak berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 32(51 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 16 (25 %) responden yang menjawab tidak baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden yang menjawab baik yakni sebanyak 15 orang (24 %). Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator kesamaan hak karena pegawai dalam melayani masyarakat masih melihat golongan-golongan yang ada dalam masyarakat khususnya dari status ekonomi. Para pegawai akan cenderung mendahulukan pelayanan kepada pihak yang memiliki status ekonomi yang lebih tinggi, karena mereka akan memperoleh imbalan yang lebih besar. Sehingga masyarakat biasa menjadi terlantar dan menunggu sampai mereka melayani pihak yang berstatus ekonomi tinggi.

1.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yang dimaksud dengan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini adalah Pemberi yaitu pegawai yang melayani pembuatan KTP SIAK dan penerima pelayanan public yaitu masyarakat yang mengurus pembuatan KTP SIAK harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk melihat jawaban responden mengenai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, penulis memberikan pertanyaan kepada responden mengenai keseimbangan kewajiban yang dilakukan oleh

pegawai dilihat dari hak yang telah diterimanya .Berikut adalah tabel hasil dari jawaban responden:

Tabel 5.25 Jawaban Responden Tentang Keseimbangan Kewajiban yang Dilakukan oleh Pegawai Dilihat dari Hak yang Telah Diterimanya

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	3	5
2	Kurang Baik	21	33
3	Tidak Baik	39	62
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal mengenai keseimbangan kewajiban yang dilakukan oleh pegawai dilihat dari hak yang telah diterimanya dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 39 orang (62 %),kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab kurang baik yaitu sebanyak 21 orang (33 %). Bahkan ada yang menjawab bahwa Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal mengenai keseimbangan kewajiban yang dilakukan oleh pegawai dilihat dari hak yang telah diterimanya dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 19 orang (58 %),kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab kurang baik yaitu sebanyak 11 orang (33 %). Bahkan ada yang menjawab bahwa ketepatan waktu pengurusan surat pindah datang setelah diajukan dikategorikan baik yaitu sebanyak 3 orang (9 %).

Adapun alasan responden mengatakan tidak baik karena pada kenyataannya petugas selalu tidak baik dengan pelayanan yang dilakukan padahal mereka telah mendapatkan gaji yang diberikan oleh pemerintah, banyak diantara mereka yang mengambil sejumlah uang engan alasan pembayaran administrasi akan tetapi uang tersebut hanya untuk keuntungan pegawai tersebut dikategorikan baik yaitu sebanyak 3 orang (9 %).

Adapun alasan responden mengatakan tidak baik karena pada kenyataannya petugas selalu tidak baik dengan pelayanan yang dilakukan padahal mereka telah mendapatkan gaji yang diberikan oleh pemerintah, banyak diantara mereka yang mengambil sejumlah uang engan alasan pembayaran administrasi akan tetapi uang tersebut hanya untuk keuntungan pegawai tersebut.

Berikut ini kita juga akan mengetahui jawaban dari responden dalam hal hasil yang diperoleh masyarakat dalam menerima haknya setelah memberikan kewajibannya, adapun penjelasannya adalah pada tabel di bawa ini:

Tabel 5.26 Jawaban Responden Tentang Hasil yang Diperoleh Masyarakat dalam Menerima Haknya Setelah Memberikan Kewajibannya

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	7	11
2	Kurang Baik	37	59
3	Tidak Baik	19	30
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam hal hasil yang diperoleh masyarakat dalam menerima haknya setelah memberikan kewajibannya dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 37 orang (59 %),kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 19 orang (30 %). Kemudian yang menjawab bahwa hasil yang diperoleh masyarakat dalam menerima haknya setelah memberikan kewajibannya dikategorikan baik yaitu sebanyak 7 orang 11 %).

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik karena pada kenyataanya masyarakat dalam melakukan pengurusan pembuatan KTP SIAK telah memenuhi kewajiban yang harus mereka miliki baik dari keuangan dan data-data administrasi yang dibutuhkan, akan tetapi mereka tetap saja merasa dipersulit oleh pegawai atau pelayanan yang seharusnya memberikan mereka kemudahan.

Berikut ini kita juga akan mengetahui jawaban dari responden dalam hal upaya yang dilakukan oleh Dinas dalam meningkatkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pegawai, adapun penjelasannya adalah pada tabel di bawa ini:

Tabel 5.27 Jawaban Responden Tentang Upaya yang Dilakukan Oleh Dinas dalam Meningkatkan Kewajiban Yang Harus Dilakukan Oleh Pegawai

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Baik	5	8
2	Kurang Baik	39	62
3	Tidak Baik	19	30
Jumlah		63	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KTP SIAK yang dilakukan dalam upaya yang dilakukan dinas dalam menoeningkatkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pegawai dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 39 orang (62 %),kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab tidak baik yaitu sebanyak 5 orang (8 %). Adapun alasan responden mengatakan kurang baik karena pada kenyataanya masyarakat menganggap bahwa pihak dinas tidak pernah memperhatikan kinerja yang dilakukan oleh pegawai khususya dalam pelayanan pembuatan KTP SIAK. Sehingga bagi mereka pihak dinas hanyalah mengejar keuntungan dan menjalankan kebijakan yang hanya akan memberikan kemudahan kepada pihak dinas tersebut dan masyarakat merasa hanya dijadikan sebagai sasaran untuk menghasilkan uang yang seharusnya tidak mereka lakukan.

Dari jawaban-jawaban responden yang terkait dengan Kesamaan Hak di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Kewajiban yang dilakukan oleh pegawai dari hak yang telah diterima	3	21	39	63
2	Hasil yang Diperoleh Masyarakat dalam menerima haknya setelah melaksanakan kewajiban	7	37	19	63
3	Upaya yang Dilakukan Dinas dalam Meningkatkan Kewajiban yang harus dilakukan pegawai	5	39	19	63
Jumlah Rata-Rata		5	32	26	63
Persentase (%)		8%	51%	41%	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator Keseimbangan hak dan kewajiban berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 32(51 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 26 (41 %) responden yang menjawab tidak baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden yang menjawab baik yakni sebanyak 5 orang (8 %).

Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator keseimbangan hak dan kewajiban karena pegawai dalam melayani masyarakat masih tidak memperhatikan kewajiban mereka dengan benar padahal para pegawai telah diberikan gaji oleh pemerintah. Seharusnya mereka mampu menjalankan kewajiban mereka dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Para pegawai terlihat hanya menginginkan mendapatkan haknya daripada menjalankan kewajibannya.

5.2 Pembahasan

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan di atas, maka berikut ini akan di jelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Rekapitulasi Questioner

Tabel 5.29 Rekapitulasi Keseluruhan Questioner.

No	Indikator	Kategori Jawaban						Jumlah
		Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		
		F	%	F	%	F	%	
1	Transparansi	11	17	31	49	21	33	63
2	Akuntabilitas	16	25	36	57	11	17	63
3	Kondisional	11	29	32	51	20	31	63
4	Partisipatif	6	9	31	49	13	41	63
5	Kesamaan Hak	15	24	32	51	16	25	63
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	5	8	32	51	26	41	63
Jumlah		64	17	194	51	107	28	378

Sumber : *Data olahan 20121*

Keterangan :

F : Frekuensi

% : Persentase

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Ari Kunto (2003:43) sebagai berikut ini:

$$\text{Baik (Setuju)} : 3 \times 64 = 192$$

$$\text{Kurang Baik (Kurang Setuju)} : 2 \times 194 = 388$$

$$\text{Tidak Baik (Tidak Setuju)} : \frac{1 \times 107}{687} = 107 +$$

$$= \frac{687 \times 100}{687} = 61 \%$$

1134

Dari tabel rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan KT SIAK masuk dalam kategori *tidak sesuai atau rendah* ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 61 %. Dikatakan kurang baik karena dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KT SIAK baik dari segi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban masyarakat menilai dan menjawab kurang baik. Seharusnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pihak Dinas Harus menjadikan Kepuasan Pelanggan / Kepuasan Masyarakat sebagai orientasi utama dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP SIAK tersebut.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan KTP SIAK pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB, maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dibahas pada Bab awal untuk itu peneliti merumuskan sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti:

Dari hasil penelitian dan berdasar rekapitulasi pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun bisa disimpulkan *Kurang baik*. Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator transparansi karena jika pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, pegawai juga tidak terbuka dalam hal biaya dan lama waktu selesai pembuatannya tersebut sehingga membuat pemohonan tersebut harus berulang-ulang untuk mengurus KTP SIAK.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:

Dari rekapitulasi jawaban responden mengatakan pelayanan pembuatan KTP SIAK dilihat dari indikator Akuntabilitas dikategorikan *Kurang Baik*. Dinyatakan kurang baik dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK karena dalam proses permohonan sering ditemukan adanya keterlambatan dan ketidaksesuaian dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Para pegawai selalu meminta biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan serta para pegawai bekerja kurang baik dilihat dari sikap dan permintaan yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat bukan mereka yang melayani masyarakat.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.:

Dari hasil rekapitulasi pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator kondisional yang diperoleh berada dalam kategori *Kurang Baik* Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator Kondisional karena jika pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, pegawai juga tidak langsung membuat atau menginput data-data yang telah ada tersebut sehingga membuat permohonan tersebut menumpuk, kemudian pengambilan juga juga menjadi terlambat karena harus menunggu petugas yang berwenang yang sering tidak berada di tempat.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat :

Dari hasil penelitian yang diperoleh lapangan pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator partisipatif berada dalam kategori *Kurang Baik*. Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator partisipati karena

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi :

Pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator kesamaan hak berada dalam kategori *Kurang Baik*. Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator kesamaan hak karena pegawai dalam melayani masyarakat masih melihat golongan-golongan yang ada dalam masyarakat khususnya dari status ekonomi. Para pegawai akan cenderung mendahulukan pelayanan kepada pihak yang memiliki status ekonomi yang lebih tinggi, karena mereka akan memperoleh imbalan yang lebih besar. Sehingga masyarakat biasa menjadi terlantar dan menunggu sampai mereka melayani pihak yang berstatus ekonomi tinggi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hasil penelitian pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator Keseimbangan hak dan kewajiban berada dalam kategori *Kurang Baik*. Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator keseimbangan hak dan kewajiban karena pegawai dalam melayani masyarakat masih tidak memperhatikan kewajiban mereka dengan benar padahal para pegawai telah diberikan gaji oleh pemerintah. Seharusnya mereka mampu menjalankan kewajiban mereka dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Para pegawai terlihat hanya menginginkan mendapatkan haknya daripada menjalankan kewajibannya.

Dari hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Publik dalam pembuatan KTP SIAK Pada Dinas Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Berada Dalam Kategori *tidak sesuai atau rendah*, sesuai dengan hasil rekapitulasi Questioner yaitu 64,09%. Dikatakan tidak baik karena dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK selalu tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah cenderung mengutamakan kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat, kemudian dalam pembuatan KTP SIAK memerlukan waktu tunggu yang relatif lama, kurang tepatnya hasil penerbitan akta, serta tidak jelasnya informasi-informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun khususnya dalam hal pembuatan KTP SIAK.

1.2 Saran

1. Transparansi

Dalam pemasalahan transparansi proses pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK oleh Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, semestinya dari pihak dinas membuat pamflet atau papan pengumuman agar proses pelaksanaannya lebih transparansi dan masyarakat lebih memahami bagaimana dan apa saja yang menjadi ketentuan dalam proses pelaksanaannya dengan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau perda yang menjadikan landasan hukum.

2. Akuntabilitas

Dalam upaya pemenuhan dalam permasalahan keterlambatan dan biaya yang dikeluarkan masyarakat harus lebih memperhatikan Perda Nomor 18 Pasal 09 Tahun 2001 tentang kependudukan.

3. Kondisional

Untuk permasalahan ini yang perlu diperhatikan MSDM nya, karna MSDM yang kurang baik akan mempengaruhi proses pelayanan, kemudian ketetapan atau sanksi yang diberikan oleh kepala dinas harus diperkuat agar tidak ada lagi pegawai yang menjalankan tugas sesuai kehendaknya.

4. Partisipatif

Kurangnya tanggapan pemerintah terhadap aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga kepentingan masyarakat menjadi terabaikan dan juga tidak

mencapai dalam pelayanan prima yang divisikan oleh pemerintah. Pemerintah menjadi arogan dan hanya mengedepankan kepentingan mereka dan orang-orang dekat dalam memberikan pelayanan.

5. Kesamaan Hak

Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK dari indikator kesamaan hak karena pegawai dalam melayani masyarakat masih melihat golongan-golongan yang ada dalam masyarakat khususnya dari status ekonomi. Para pegawai akan cenderung mendahulukan pelayanan kepada pihak yang memiliki status ekonomi yang lebih tinggi, karena mereka akan memperoleh imbalan yang lebih besar. Sehingga masyarakat biasa menjadi terlantar dan menunggu sampai mereka melayani pihak yang berstatus ekonomi tinggi.

Karna ini sudah menjadi kebudayaan salah satu cara yaitu masyarakat harus lebih bisa menguasai perda atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Agar permasalahan tersebut tidak bisa terjadi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Para pegawai tidak bisa hanya memperhatikan kewajiban mereka dengan benar padahal para pegawai telah diberikan gaji oleh pemerintah. Seharusnya mereka mampu menjalankan kewajiban mereka dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Para pegawai terlihat hanya menginginkan mendapatkan haknya daripada menjalankan kewajibannya.

Secara keseluruhan dalam upaya mempermudah proses pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP SIAK oleh Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan

Sipil dan KB Kabupaten Karimun, masyarakat harus memiliki inisiatif dalam mencari informasi mengenai pelayanan KTP SIAK. Selain itu, masyarakat juga harus berani membarikan saran atau masukan kepada pegawai agar pegawai dapat merubah kebiasaannya yang menunda-nunda pekerjaan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP SIAK pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, perlu adanya terobosan-terobosan baru dari pihak Dinas seperti Melakukan Sosialisasi atau kegiatan-kegiatan yang bisa memberikan informasi tentang Pencatatan Sipil bagi masyarakat dan Memasang rincian biaya yang dikenakan serta menambah loket-loket pelayanan pembuatan KTP SIAK sehingga tidak menumpuk pada satu loket saja, mengadakan Pelatihan-Pelatihan untuk meningkatkan SDM pegawinya, Menambah Sarana dan Prasarana yang menunjang Kinerja Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Perlunya perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal serta memberikan sanksi tegas kepada pegawai yang tidak berdisiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudarsono, *Sistem dan Hukum Pendataan Nasional*, Jakarta : pt rineka cipta, 1994.
- Syamsuri, Hadi, *Kumpulan Perundang-undangan Indonesia*. Alfabeta. Bandung. 2008
- Dwiyanto, Agus. “*Tantangan kebijakan dan peran pemerintah dalam pembangunan kependudukan*” dalam Agus Dwiyanto dan Fathurochman. *Reorientasi Kebijakan Kependudukan*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan UGM, 2001
- Riant, Nugroho D, *Kebijakan Publik*, Jakarta, PT. Elek Media Komputindo. 2003.
- Thaho, Miftah. *Birokrasi Politik Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Setyawan, Dharma *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan, 2002.
- Yuliani, sri. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. UNS Press. Surakarta, 2004
- Ndraha, Talizidruhu. *Konsep Administrasi dan Admnistrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Bina Aksara, 1989.
- Abidin, Said Zainal. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Penerbit Pancur Siwah, 2004
- Amal, Ichlasul. “*Sistem Pemerintahan RI.*” Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2004.
- Andarus Darachim, Dkk. *Bunga Rampai Pembekalan Pelatihan Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional Dan Daerah*. Jakarta, 2003.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan RI Asshidique, Jimly. *Etika Birokrasi Penegakan Hukum Dan “Good Governance.”* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2004.
- Bennis, Warren & Michael Mische. *The 21st Century Organization, Reventing Through Reengineering*. Kuala Lumpur: Golden Books Center, 1995
- Badan Pusat Statistik dan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang, *Karawang dalam Angka*. Karawang: BPS, 2005.

Cushway, Barry. Dan Derek Lodge. *Perilaku dan Desain Organisasi: Struktur, Pekerjaan, Peran, Komunikasi dan Motivasi*. Jakarta: Elex MediaKomputindo, 2003

Dunn, William N, *Public Policy Analysis: An Introduction*. New Jersey:Englewood Cliffs, 2000.

Dwiyanto, Agus. “*Analisis Biaya Manfaat*.” Yogyakarta: Pusat PenelitianKependudukan Universitas Gadjahmada, 1995

UU No. 1 Tahun 1974 tentang Pokok-PokokPerkawinan

UU No. 23 Tahun 2006 tentang AdministrasiKependudukan

UU No. 23 Tahun 2002 tentang PerlindunganAnak

PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU

Refrensi Lain:

<http://www.kependudukancapil.go.id/>.diakses tanggal 18 Oktober 2011

Republika, 2005.Mencermati Pelayanan Publik Indonesia
[<http://www.republika.co.id>] diakses tanggal 12 Oktober 2011.

Majalah Publik Administration.Kieron Walsh.*Matrik Penilaian Pelayanan*. 1991

Web-site Kabupaten Karimun.[go.id](http://www.karimun.go.id)